



Landelijke
Kwalificaties MBO

Luchtvaartdienstverlener

Crebonummer:	91850
Sector:	Luchtvaart
Branche:	Transport en logistiek
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de kwalificaties	13
4.1 Luchtvaartdienstverlener	14
5 Beschrijving van de kerntaken	16
5.1 Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven	16
5.2 Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig	18
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	20
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven	21
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig	24
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	26
1 Inleiding	26
2 Kwalificaties	26
2.1 Luchtvaartdienstverlener	27
3 Certificeerbare eenheden	51
Deel D: Verantwoording	55
1 Inleiding	55
2 Proces- en inhoudsinformatie	56
2.1 Betrokkenen	56
2.2 Verwantschap	57
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	58
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	59
2.5 Discussiepunten	61
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	63
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	64

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Luchtvaartdienstverlener. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Luchtvaartdienstverlener

Wat doet een luchtvaartdienstverlener?

Aan het werken in de luchtvaartsector kleeft een romantisch imago: reizen naar verre landen, kennis maken met andere culturen, veel van de wereld zien. Het werk van een luchtvaartdienstverlener is echter ook uitermate verantwoordelijk en veeleisend. De luchtvaartdienstverlener werkt in een dynamische omgeving, waar veiligheid en servicegerichtheid voorop staan.

De luchtvaartdienstverlener werkt bij een luchtvaartmaatschappij, een afhandelingbedrijf, de luchthaven of één van de ondersteunende bedrijven voor de luchtvaartsector. Zij ontvangt en begeleidt passagiers voor, tijdens of na de vlucht. De luchtvaartdienstverlener die werkzaam is op de luchthaven als passagemedewerker begeleidt bijvoorbeeld de passagiers bij het inchecken, neemt bagage aan en labelt deze of bemant één van de vele (informatie)balies. Ook wordt zij ingezet voor het begeleiden van passagiers die extra ondersteuning nodig hebben of bij het verrichten van controles op de gate.

De luchtvaartdienstverlener die werkzaam is in het vliegtuig als cabinemedewerker controleert bijvoorbeeld de uitrusting in de cabine en de galley en verzorgt en informeert de passagiers tijdens de vlucht.

Voor de luchtvaartdienstverlener is de zorg voor de (vlieg)veiligheid van groot belang, zowel op de luchthaven als in het vliegtuig. Zij doet dit onder andere door erop te letten dat de procedures gevolgd worden en door in te grijpen wanneer dat niet het geval is.

Werken in de luchtvaart

Werken in de luchtvaart betekent werken in een internationale sector, waar het werk 24 uur per dag, 365 dagen per jaar doorgaat. In de luchtvaart worden dan ook iedere dag grote hoeveelheden goederen en passagiers vervoerd. Belangrijk op een luchthaven zijn aan de ene kant de strenge veiligheidseisen die aan de luchtvaart worden gesteld en aan de andere kant de economische belangen van luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken bedrijven. Op de luchthaven is het vaak een drukte van belang, mensen uit verschillende landen met verschillende culturele achtergronden komen en gaan.

De opleiding

De toekomstige luchtvaartdienstverlener houdt natuurlijk van reizen, heeft een dienstverlenende instelling, kan flexibel inspelen op onverwachte gebeurtenissen en staat stevig in haar schoenen. Zij heeft geen bezwaar tegen onregelmatige werktijden.

Tijdens de opleiding komt de deelnemer in aanraking met alle aspecten van het beroep. Daarbij wordt er veel aandacht besteed aan de beheersing van de moderne vreemde talen en het oefenen van de vaardigheden voor de omgang met passagiers uit allerlei culturen.

Aan het werk: wat wordt er van de luchtvaartdienstverlener verwacht?

Van een beginnend luchtvaartdienstverlener wordt verwacht dat zij:

- de taken van floorwalker uitvoert;
- bagage afhandelt;
- de full service check-in verzorgt;
- het instap- en uitstaproces op de luchthaven verzorgt;
- bijzondere passagiers begeleidt;
- de vlucht voorbereidt en de uitrusting van het vliegtuig controleert;
- het instap- en uitstaproces in het vliegtuig begeleidt;
- tijdens de vlucht passagiers informeert en verzorgt;
- klachten en wensen inventariseert;
- er op toe ziet dat de regels omtrent veiligheid door de passagiers worden nageleefd;
- de vlucht uitvoert voor wat betreft fly-safety taken.

Opmerking:

In dit kwalificatiedossier gebruiken we ‘zij’ als referentie aan de luchtvaartdienstverlener. De keuze hiervoor komt voort uit het feit dat het beroep en de opleiding overwegend wordt gevuld door vrouwen. Waar ‘zij’ staat kan natuurlijk ook ‘hij’ worden gelezen.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

In onderstaand schema staat aangegeven welke plaats de kwalificatie ‘luchtvaartdienstverlener’ binnen de kwalificatiestructuur van VTL sectie luchtvaart inneemt.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Luchtvaartdienstverlener. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [Luchtvaartdienstverlener](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	VTL, kenniscentrum Transport en Logistiek
Ontwikkeld door	Kenniscentrum Transport en Logistiek in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: de Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 15-12-2010 Te: Alphen aan den Rijn

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Luchtvaartdienstverlener - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none">• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none">• Drop off functionaris
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none">• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none">• BCP Cabinemedewerker (15-04-2004)• BCP Passagemedewerker (15-04-2004)

2.3 Typering beroepengroep

De luchtvaartdienstverlener is werkzaam bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingsbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector.

Zij kan overal worden ingezet in het gehele proces van afhandeling van een passagier en zijn bagage, van luchthaven van vertrek tot luchthaven van aankomst. De luchtvaartdienstverlener heeft daarbij als belangrijkste verantwoordelijkheden de (vlieg)veiligheid en het efficiënt laten verlopen van alle processen.

Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener het visitekaartje van het bedrijf en heeft zij als belangrijke taak het verlenen van service aan passagiers, zodat zij tevreden het vliegveld verlaten.

De luchtvaartdienstverlener wordt al dan niet samen met collega's ingezet bij de volgende werkzaamheden:

- Floorwalken;
- Afhandelen van bagage;
- Verzorgen van full service check-in;
- Begeleiden van het instaproces op de luchthaven;
- Begeleiden van het uitstaproces op de luchthaven;
- Begeleiden van bijzondere passagiers;
- Voorbereiden van de vlucht;
- Controleren van de uitrusting;
- Begeleiden van het instaproces in het vliegtuig;
- Informeren van passagiers tijdens de vlucht;
- Verzorgen van passagiers tijdens de vlucht;
- Begeleiden van het uitstaproces uit het vliegtuig;
- Uitvoeren van de vlucht voor wat betreft flight-safety taken.

Naast bovenstaande werkzaamheden wordt de luchtvaartdienstverlener ook ingezet om toezicht te houden op de cabine als het vliegtuig aan de gate staat en wordt schoongemaakt. De luchtvaartdienstverlener zorgt er dan voor dat er niemand aan boord komt. Ook wordt de luchtvaartdienstverlener steeds vaker ingezet bij een extra controlepunt aan de gate. Werkzaamheden zoals het controleren van paspoorten/visa gaan meer en meer bij de gate plaatsvinden.

De luchtvaartdienstverlener werkt vaak buiten kantooruren en meestal in een onregelmatig werkpatroon. De luchtvaartdienstverlener heeft mensenkennis nodig en moet zich bewust zijn van veiligheid(risico's). De luchtvaartdienstverlener heeft een goede fysieke conditie nodig.

2.4 Loopbaanperspectief

De luchtvaartdienstverlener kan op termijn coördinerende werkzaamheden gaan verrichten. Zij heeft de mogelijkheid om door te groeien naar leidinggevende functies binnen de luchtvaartdienstverlening. Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener door haar kennis van de moderne vreemde talen, haar dienstverlenende instelling op hoog niveau en haar grote stressbestendigheid inzetbaar in bedrijven buiten de luchtvaartbranche. Het gaat dan met name om bedrijven waar complexe dienstverlenende taken te verrichten zijn.

De luchtvaartdienstverlener kan na deze kwalificatie doorstromen naar diverse Hbo-opleidingen, met name naar zogenaamde 'talige' opleidingen, bijvoorbeeld een lerarenopleiding of naar opleidingen op het gebied van communicatie, toerisme en evenementenorganisatie.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>De luchtvaart is een van de meest conjunctuurgevoelige sectoren. De economische recessie heeft gevolgen voor zowel de luchtvracht als de passagiersvluchten. Hierdoor is de werkgelegenheid in deze sector terug gelopen ten opzichte van voorgaande jaren. De verwachting van werkgevers voor de middellange termijn is positief.</p> <p>Voor de Luchtvaartdienstverlener bestaat een tekort aan BPV plaatsen, vooral voor het cabinepersoneel. Voor het grondpersoneel is het beter, maar er bestaat nog een tekort.</p> <p>Zie www.vtl.nl/arbeidsmarkt voor het volledige arbeidsmarktadvies.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De liberalisatie van het luchtverkeer zal zich verder doorzetten en ook in de andere werelddelen (naast Europa en de VS) zal de regelgeving op het gebied van prijs en capaciteit worden verminderd. Dit zal de concurrentie verder vergroten en de luchtvaartmaatschappijen zullen zich meer gaan groeperen in allianties. Hierdoor wordt er een steeds groter beroep gedaan op haar flexibiliteit.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>De luchtvaartdienstverlener wordt steeds vaker ingezet bij een extra controlepunt aan de gate. Daarnaast is er een trend de passagiers zo snel mogelijk uit de vertrekhal te krijgen. Werkzaamheden zoals het controleren van paspoorten/visa gaan daarom meer en meer bij de gate plaatsvinden. Er is veel concurrentie van de zogenaamde low-cost maatschappijen. Dit heeft tot gevolg dat luchtvaartmaatschappijen ernaar streven de processen efficiënter, sneller en goedkoper te maken door onder andere automatisering.</p> <p>Deze ontwikkeling uit zich in:</p> <p><u>De self service check-in</u> Het inchecken wordt door passagiers steeds vaker zelf gedaan aan een speciale incheckzuil. De bagage wordt dan afgegeven bij een speciale balie (bagage-drop-off). De luchtvaartdienstverlener assisteert hierbij.</p> <p><u>Online boeken</u> De passagier kan thuis online inchecken. Ook kofferlabels en boarding cards kunnen in de nabije toekomst thuis geprint worden. Hierdoor wordt de rol van de luchtvaartdienstverlener bij het inchecken anders.</p> <p><u>Communicatie via screens</u> Aan de gate zal de communicatie met de passagiers voor een deel worden overgenomen door elektronische screens met daarop infotainment, informatie over het boardingproces, de stand-by list, de upgrade list en informatie over aansluitingen en vertrektijden. De luchtvaartdienstverlener zal zich meer gaan richten op hoogwaardige informatieoverdracht.</p> <p><u>Marketingstrategieën</u> In de luchtvaartdienstverlening is er sprake van verschillen tussen maatschappijen in de mate waarin zij zich richten op service of prijs. De mate waarin een maatschappij zich richt op service of prijs heeft invloed op de werkzaamheden van de luchtvaartdienstverlener, bijvoorbeeld het wel of niet serveren van een maaltijd tijdens de vlucht.</p> <p><u>Commerciële activiteiten</u></p>

De luchtvaartdienstverlener wordt steeds vaker ingezet voor het verkopen van producten aan boord. Het aantal producten dat verkocht wordt breidt zich uit. Daarnaast zal er verkoop van extra servicepakketten gaan plaatsvinden tijdens het inchecken. Er worden soms bonussen gehanteerd voor luchtvaartdienstverleners die bovengemiddeld verkopen. Dit betekent dat de luchtvaartdienstverlener commerciëler ingesteld moet zijn dan voorheen. Daarnaast zijn er andere luchtvaartmaatschappijen die zich juist willen onderscheiden door het bieden van extra service.

Technologische ontwikkelingen

Er is sprake van snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale en geautomatiseerde systemen. Er zal een nieuwe generatie vliegtuigen komen met andere afmetingen en capaciteit. Hierdoor zijn innovaties op het gebied van service, veiligheid en afhandeling noodzakelijk. Er worden nieuwe biometrische persoonsherkennings-technieken geïntroduceerd. Deze kunnen leiden tot andere incheck- en paspoortprocedures.

Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen

Er komt meer aandacht voor doorgroeimogelijkheden van medewerkers (employability). Er is steeds vaker sprake van integratie van afdelingen en het ontstaan van functies die afdelingsoverstijgend zijn.

Internationale ontwikkelingen

Door de dreiging van internationaal terrorisme zijn de veiligheidsmaatregelen verscherpt. Dit heeft strengere controle van passagiers en bagage tot gevolg. Ook de veiligheidsprocedures aan boord zijn aangepast. De IATA ontwikkelt nieuwe standaarden voor ticketloos reizen. Dit zal tot een aanpassing leiden van de diverse reglementen.

Interculturele communicatie

Een andersoortige ontwikkeling is gericht op communicatie met personen met verschillende culturen achtergronden. Omdat de luchtvaartdienstverlener met veel passagiers te maken heeft, ook uit niet westerse cultuur, moet zijn haar communicatie kunnen afstemmen op zijn gesprekspartner en daarbij rekening houden met verschillende culturele gewoonten en gebruiken.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:

K1: Luchtvaartdienstverlener

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven		
	1.1 Verzorgt het floorwalken	x
	1.2 Verzorgt het bagageproces	x
	1.3 Handelt passagiers aan de balie af	x
	1.4 Verricht controles tijdens het reisproces	x
	1.5 Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties	x
	1.6 Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven	x
	1.7 Begeleidt bijzondere passagiers	x
	1.8 Verstrekt informatie aan passagiers op de luchthaven	x
	1.9 Omgaan met klachten	x
	1.10 Zorgt voor een veilige situatie	x
	1.11 Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures	x
Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		
	2.1 Bereidt de vlucht voor	x
	2.2 Voert veiligheidcontrole uit	x
	2.3 Begeleidt het instaproces in het vliegtuig	x
	2.4 Verzorgt passagiers in het vliegtuig	x
	2.5 Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig	x
	2.6 Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig	x
	2.7 Omgaan met klachten	x
	2.8 Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig	x
	2.9 Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- [*Luchtvaartdienstverlener*](#)

4.1 Luchtvaartdienstverlener

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De luchtvaartdienstverlener werkt bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector. Afhankelijk van haar werkzaamheden werkt ze op diverse plekken op de luchthaven; bijvoorbeeld in de vertrekhal, de aankomsthal, in het vliegtuig of bij de gate.
Typerende beroepshouding	De luchtvaartdienstverlener heeft een klantgerichte- en dienstverlenende instelling en is oplossingsgericht. Zij kan omgaan met onverwachte situaties en is daarbij in hoge mate stressbestendig, zelfstandig, stevig en flexibel. Zij is gedreven en vitaal en kan goed in teamverband functioneren. De luchtvaartdienstverlener leeft uniformvoorschriften na en zorgt voor een representatieve verschijning. Zij streeft ernaar zich verder te ontwikkelen in het beroep.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De luchtvaartdienstverlener werkt zelfstandig en heeft een uitvoerende en organiserende rol. Zij draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte, veilige en snelle afhandeling van passagiers en hun bagage opdat de vluchten op tijd kunnen vertrekken. De luchtvaartdienstverlener vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers en is (mede)verantwoordelijk voor het behalen van een zo groot mogelijke passagierswaardering. Zij werkt altijd volgens de vastgestelde wetten, procedures en regelgeving en ziet erop toe dat de passagiers zich houden aan de veiligheidsregels. De luchtvaartdienstverlener levert een bijdrage aan het vergroten van de omzet van het bedrijf door de verkoop van producten. Zij is verantwoordelijk voor de uitvoering van haar taken en legt verantwoording af aan haar leidinggevende.
Complexiteit	Het werk van de luchtvaartdienstverlener bestaat uit het op representatieve en klantvriendelijke wijze begeleiden van de passagiers van luchthaven tot luchthaven. Hierbij werkt zij volgens (complexe) procedures, regelgeving en veiligheidsvoorschriften die met elkaar gecombineerd moeten worden. Zij heeft hierbij te maken met complexe factoren, zoals onregelmatige diensten, tijdsdruk, verstoringen in vluchttuitvoering, communiceren met passagiers uit andere culturen, taalbarrières en agressie. Om haar werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, heeft zij specialistische kennis nodig van procedures en regelgeving om de veiligheid aan boord te garanderen. Zij heeft specialistische kennis van de vlieg- en bedrijfsprocessen op de luchthaven. Daarnaast moet zij naast het Nederlands in andere moderne vreemde talen kunnen communiceren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Safety gerelateerde eisen vanuit luchtvaartmaatschappijen opgenomen in een safety manual per vliegtuig. IATA richtlijnen op het gebied van lengte, oogkwaliteit, fysieke geschiktheid, zwemvaardigheid en bewijs van goed gedrag. (Bij)scholingseisen zoals vastgelegd in de EU-ops (European Union). (Bron: Safety & Quality Assurance van en voor Transavia.com; JAA/EASA (www.jaa.nl))
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none">• het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. |
|--|---|

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartdienstverlener assisteert de passagier als dat nodig is. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie op het betreffende tijdstip.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener zorgt voor een vloeiend verloop van het bagageproces en past zelfstandig de procedures voor bagageregeling toe. Indien nodig neemt zij ruimbagage in en labelt deze met correcte bestemming of controleert zij de handbagage op gewicht en formaat en overhandigt de passagiers labels. Als er bagage is achtergebleven handelt zij dit af, regelt de opslag en informeert de passagier op correcte wijze.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener handelt de passagiers aan de balie af op professionele wijze, grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord. Zij gebruikt het bedrijfsspecifieke computersysteem volgens geldende procedures. Zij blijft rustig bij lange wachtrijen en meldt onregelmatigheden bij haar leidinggevende.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener controleert de passagiers en/of reisdocumenten en bagage. Bij overboekingen blijft zij rustig en onderneemt zij actie binnen de bestaande mogelijkheden om problemen te verhelpen.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener informeert collega's zowel mondeling als schriftelijk over passagiers. Zij overlegt bij probleempassagiers met purser, cockpitpersoneel, veiligheidspersoneel of marechaussee en rapporteert bijzonderheden over verschillende passagiers in het systeem.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener verzorgt op de luchthaven eerste opvang aan aankomende passagiers. Zij verwijst hen naar de betreffende locatie of begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is en verstrekt indien nodig transitkaarten. Bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten draagt zij alternatieven aan. Zij verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer. Zij vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws en gaat hier op een begripvolle en sensitieve wijze mee om.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener regelt begeleiding voor bijzondere passagiers (met bijvoorbeeld fysieke problemen) of neemt de begeleiding zelf in handen. Zij haalt de passagier op en begeleidt deze passagier via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming. Zij maakt indien nodig gebruik van de beschikbare faciliteiten op de luchthaven. Zij draagt de passagier over aan respectievelijk cabinepersoneel, taxichauffeur, verzorgers/begeleiders of medische dienst.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener fungeert als aanspreekpunt voor passagiers op de luchthaven. Zij achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers en koppelt deze terug ter controle. Vervolgens verstrekt zij inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures van het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het</p>	1.1	Verzorgt het floorwalken
	1.2	Verzorgt het bagageproces
	1.3	Handelt passagiers aan de balie af
	1.4	Verricht controles tijdens het reisproces
	1.5	Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties
	1.6	Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven
	1.7	Begeleidt bijzondere passagiers
	1.8	Verstrekt informatie aan passagiers op de luchthaven
	1.9	Omgaan met klachten
	1.10	Zorgt voor een veilige situatie
	1.11	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures

vliegtuig. Daarnaast verstrekt ze informatie over aanvullende producten en diensten en verkoopt deze.

De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.

De luchtvaartdienstverlener voorkomt en beperkt de overlast door problematische passagiers. Zij blijft rustig, spreekt problematische passagiers aan op gedrag en bespreekt dit met collega's. Indien nodig draagt zij passagiers over die zich niet aan de wet- en regelgeving houden aan de beveiliging van de luchthaven.

De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij instrueert passagiers over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee.

Toelichting:

De luchtvaartdienstverlener is het bij alle werkzaamheden van belang om onder druk te presteren, zelf rustig te blijven en passagiers een veilig gevoel te geven.

5.2 Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig	Werkprocessen bij kerntaak 2																		
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartdienstverlener meldt zich handmatig of via het computersysteem aan voor de vlucht. Zij neemt actief deel aan de Engels- of Nederlandstalige briefing. De luchtvaartdienstverlener beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety).</p> <p>De luchtvaartdienstverlener controleert voor de vlucht de veiligheid aan boord. Zij controleert de aanwezigheid en de staat van de veiligheidsmaterialen (bijvoorbeeld EHBO-materialen, brandblussers, zuurstofflessen). Zij checkt of deze aan alle emergency en safety eisen voldoen. Ook controleert zij aan de hand van de pre-flight checklist de cabine op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen en voorziening aan boord. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt zij aan de leidinggevende.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. Ze is alert op bijzonderheden en handelt conform voorschriften. Zij geeft een vliegveiligheidsdemonstratie of toont deze via de screens conform de bedrijfsrichtlijnen van de luchtvaartmaatschappij en communiceert hierbij indien nodig via het Public Adress System (PAS).</p> <p>De luchtvaartdienstverlener distribueert of registreert en verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of uit de hand.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener groet de passagiers bij uitgang van de brug. Zij verwijst transferpassagiers naar de betreffende informatiebalie. Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers. Zij draagt bijzondere passagiers over aan collega's.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt, pro-actief, inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot de vlucht. Daarnaast verstrekt ze informatie over aanvullende producten en diensten en verkoopt deze.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener begeleidt bijzondere passagiers aan boord die dat nodig hebben. Zij voorkomt en beperkt de overlast aan boord door problematische passagiers. Zij schenkt extra aandacht aan passagiers die dat nodig hebben. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over aan de leidinggevende en/of medische dienst.</p> <p>De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij ziet toe op de naleving daarvan en grijpt in als de veiligheid in gevaar is of waarschuwt haar leidinggevende.</p> <p>Toelichting:</p>	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Bereidt de vlucht voor</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Voert veiligheidcontrole uit</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Begeleidt het instaproces in het vliegtuig</td></tr> <tr> <td>2.4</td><td>Verzorgt passagiers in het vliegtuig</td></tr> <tr> <td>2.5</td><td>Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig</td></tr> <tr> <td>2.6</td><td>Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig</td></tr> <tr> <td>2.7</td><td>Omgaan met klachten</td></tr> <tr> <td>2.8</td><td>Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig</td></tr> <tr> <td>2.9</td><td>Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures</td></tr> </table>	2.1	Bereidt de vlucht voor	2.2	Voert veiligheidcontrole uit	2.3	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig	2.4	Verzorgt passagiers in het vliegtuig	2.5	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig	2.6	Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig	2.7	Omgaan met klachten	2.8	Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig	2.9	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures
2.1	Bereidt de vlucht voor																		
2.2	Voert veiligheidcontrole uit																		
2.3	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig																		
2.4	Verzorgt passagiers in het vliegtuig																		
2.5	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig																		
2.6	Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig																		
2.7	Omgaan met klachten																		
2.8	Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig																		
2.9	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures																		

De luchtvaartdienstverlener heeft als belangrijkste verantwoordelijkheden de (vlieg)veiligheid en het efficiënt laten verlopen van alle processen. Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener het visitekaartje van het bedrijf en heeft zij als belangrijke taak het verlenen van service aan passagiers, zodat zij tevreden het vliegveld verlaten. Hiertoe beschikt zij over een behoorlijke dosis mensenkennis. De luchtvaartdienstverlener moet bij de behandeling van wensen en klachten van passagiers steeds een afweging maken tussen het belang van de klant, het eigen belang en het bedrijfsbelang. De luchtvaartdienstverlener moet bij problemen de afweging maken tussen het zelf oplossen en het inschakelen van haar leidinggevende of derden.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt het floorwalken								■		■								■							
1.2	Verzorgt het bagageproces	■			■															■						
1.3	Handelt passagiers aan de balie af		■						■													■				
1.4	Verricht controles tijdens het reisproces				■															■		■				
1.5	Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties					■														■			■			
1.6	Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven				■				■										■							

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Begeleidt bijzondere passagiers																									
1.8	Verstrekt informatie aan passagiers op de luchthaven																									
1.9	Omgaan met klachten																									

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.10	Zorgt voor een veilige situatie		■			■														■			■			
1.11	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures		■			■														■						

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt de vlucht voor	■				■						■															
2.2	Voert veiligheidcontrole uit					■														■							
2.3	Begeleidt het instapproces in het vliegtuig									■									■								
2.4	Verzorgt passagiers in het vliegtuig											■							■		■				■		
2.5	Begeleidt het uitstapproces uit het vliegtuig					■						■							■								
2.6	Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig		■									■							■						■		



Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.7	Omgaan met klachten				■	■													■		■		■				
2.8	Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig				■	■															■		■				
2.9	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures		■			■															■						

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Instructies en procedures opvolgen																					
Werkprocessen																					
1.1	Verzorgt het floorwalken									x		x							x		
1.2	Verzorgt het bagageproces	x			x															x	
1.3	Handelt passagiers aan de balie af		x							x											x
1.4	Verricht controles tijdens het reisproces				x														x		x
1.5	Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties					x													x		x
1.6	Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven				x					x									x		
1.7	Begeleidt bijzondere passagiers					x						x	x								

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.8	Verstrekt informatie aan passagiers op de luchthaven								X		X								X						X	
1.9	Omgaan met klachten				X	X													X	X		X				
1.10	Zorgt voor een veilige situatie		X			X														X		X				
1.11	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures		X			X														X						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.1 werkproces: Verzorgt het floorwalken			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener assisteert de passagier als dat nodig is. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie op het betreffende tijdstip.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn, met inachtneming van bedrijfsvoorschriften en internationale regelgeving, op correcte en gastvrije wijze naar de gewenste locatie verwezen en geassisteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: heeft een goed richtingsgevoel en verwijst de passagiers, zodat ze op de gewenste locatie aankomen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsvoorschriften en de internationale regelgeving. De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: Luistert met interesse naar de passagier, vraagt door om de vragen en wensen te achterhalen en sluit hierop aan met relevante informatie en service.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: Informeert de passagier over het verloop van het reisproces op duidelijke en correcte wijze, waarbij ze de taal en benaderingswijze op de passagiers afstemt, zodat de passagier goed geïnformeerd wordt en zich geholpen voelt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.2 werkproces: Verzorgt het bagageproces			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener zorgt voor een vloeiend verloop van het bagageproces en past zelfstandig de procedures voor bagageregeling toe. Indien nodig neemt zij ruimbagage in en labelt deze met correcte bestemming of controleert zij de handbagage op gewicht en formaat en overhandigt de passagiers labels. Als er bagage is achtergebleven handelt zij dit af, regelt de opslag en informeert de passagier op correcte wijze.		
Gewenst resultaat	De bagage is naar de juiste plaats en juiste persoon verwezen. Bij onregelmatigheden met betrekking tot de bagage zijn tijdig derden ingeschakeld. Indien nodig is de achtergebleven bagage afgehandeld, opslag geregeld en is de passagier correct geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De luchtvaartdienstverlener: neemt tijdig en binnen de gestelde kaders de nodige beslissing en draagt bij onregelmatigheden met de bagage zelf oplossingen aan binnen de eigen bevoegdheden om problemen en knelpunten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Sociaal communicatieve vaardigheden Inzicht in procedures van het bagageproces Safety & security voorschriften Relevante, bedrijfsspecifieke computersystemen
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens 	De luchtvaartdienstverlener: behandelt de passagier met respect en herkent hoe de ander zich voelt, zodat de passagier zich begrepen en geholpen voelt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: handelt de bagage af volgt instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedure, zodat de bagage volgens bedrijfsrichtlijnen wordt behandeld.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.3 werkproces: Handelt passagiers aan de balie af			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener handelt de passagiers aan de balie af op professionele wijze, grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord. Zij gebruikt het bedrijfsspecifieke computersysteem volgens geldende procedures. Zij blijft productief functioneren bij lange wachtrijen en meldt onregelmatigheden bij haar leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn geholpen aan de balie. Bij een lange wachtrij is de voortgang correct verlopen en onregelmatigheden zijn gemeld bij de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij lange wachtrijen en handelt objectief bij problemen, zodat een prettige sfeer wordt behouden en de afhandeling van passagiers aan de balie probleemloos verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Computersystemen voor controle van reisdocumenten. Computervaardigheden De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Kenmerken van reisdocumenten. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Instructies en aanwijzingen geven 	De luchtvaartdienstverlener: geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies op de procedure en grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord door passagiers hierop aan te spreken, zodat vertragingen worden voorkomen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Enthousiasme uitstralen 	De luchtvaartdienstverlener: optimaliseert de sfeer in contact met passagiers, straalt enthousiasme uit, presenteert zichzelf deskundig en wekt vertrouwen bij passagiers, zodat het verblijf veraangenaamd is en de passagier zich veilig voelt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.4 werkproces: Verricht controles tijdens het reisproces			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert de passagiers en/of reisdocumenten en bagage. Bij overboekingen blijft zij productief functioneren en onderneemt zij actie binnen de bestaande mogelijkheden om problemen te verhelpen.		
Gewenst resultaat	De passagiers en de bagage zijn gecontroleerd. Bij overboekingen is zij rustig gebleven. Overboekingen zijn op passende wijze binnen de bestaande mogelijkheden afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen 	De luchtvaartdienstverlener: toont bij problemen empathie richting de passagiers, zodat de passagiers zich begrepen en geholpen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Kenmerken van reisdocumenten. Normen waaraan bagage moet voldoen. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: getallen
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft bij onregelmatigheden en afwijkingen rustig, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgescreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De luchtvaartdienstverlener: signaleert afwijkingen in het reisproces, controleert de passagierslijst, reisdocumenten en bagage en behandelt verzoeken van passagiers binnen bestaande mogelijkheden en volgens de geldende voorschriften, procedures en instructies, zodat het reisproces goed verloopt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.5 werkproces: Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener informeert collega's zowel mondeling als schriftelijk over passagiers. Zij overlegt bij probleempassagiers met purser, cockpitpersoneel, veiligheidspersoneel of marechaussee en rapporteert bijzonderheden over verschillende passagiers in het systeem.		
Gewenst resultaat	Er is proactief samengewerkt en overlegd. Met de marechaussee en het veiligheidspersoneel is in het geval van probleempassagiers overlegd. Bijzonderheden zijn vastgelegd in het systeem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: overlegt uit zichzelf met collega's, veiligheidspersoneel en marechaussee en geeft bijzonderheden door, zodat betrokkenen goed op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Eisen aan de passenger information list en cabinegegevens. Sociale vaardigheden om adequaat met probleempassagiers om te gaan. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Luchtvaartcodes Rapportagevaardigheden Schriftelijke communicatie: Engels
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: informeert collega's en betrokkenen in afwijkende situaties volgens procedures, zodat zij de beschikking hebben over de benodigde passagiersinformatie.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: handelt positief en objectief bij afwijkende en stressvolle situaties, zodat afwijkende situaties worden gerapporteerd en doorgegeven.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.6 werkproces: Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verzorgt op de luchthaven eerste opvang aan aankomende passagiers. Zij verwijst hen naar de betreffende locatie of begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is en verstrekt indien nodig transitkaarten. Bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten draagt zij alternatieven aan. Zij verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer. Zij vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws en gaat hier op een begripvolle en sensitieve wijze mee om.		
Gewenst resultaat	De aankomende passagiers zijn geïnformeerd en doorverwezen naar de betreffende locatie, hotelaccommodatie of vervoer. Passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen, zijn opgevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens Anderen steunen 	De luchtvaartdienstverlener: vangt passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen op begripvolle en sensitieve wijze op, zodat zij adequaat op worden gevangen.	<ul style="list-style-type: none"> De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Procedures voor aankomst op de luchthaven Sociale vaardigheden voor het omgaan met emotionele passagiers. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: meten en meetkunde Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijke alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt duidelijke en relevante informatie over het uitstaproces, stemt de communicatie af op de passagiers en wekt vertrouwen bij de passagiers.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.7 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener regelt begeleiding voor bijzondere passagiers (met bijvoorbeeld fysieke problemen) of neemt de begeleiding zelf in handen. Zij haalt de passagier op en begeleidt deze passagier via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming. Zij maakt indien nodig gebruik van de beschikbare faciliteiten op de luchthaven. Zij draagt de passagier over aan respectievelijk cabinepersoneel, taxichauffeur, verzorgers/begeleiders of medische dienst.		
Gewenst resultaat	De passagiers die bijzondere service nodig hebben, zijn op voor hen comfortabele wijze begeleid en vervoerd en op correcte wijze overgedragen aan anderen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: draagt de begeleiding van bijzondere passagiers in overleg met de leidinggevende en op correcte wijze over aan anderen, zodat de bijzondere passagiers ook in het vervolg van de reis op adequate wijze worden begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbare vervoermiddelen voor bijzondere passagiers. De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: vervoert of begeleidt de passagiers via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming met gevoel voor richting, zodat zij daar op correcte en gepaste wijze tijdig arriveren.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De luchtvaartdienstverlener: maakt voor het vervoer van bijzondere passagiers gebruik van de beschikbare vervoermiddelen en faciliteiten, zodat de passagiers zo comfortabel mogelijk worden vervoerd.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.8 werkproces: Verstrekt informatie aan passagiers op de luchthaven			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener fungeert als aanspreekpunt voor passagiers op de luchthaven. Zij achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers en koppelt deze terug ter controle. Vervolgens verstrekt zij inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures van het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig. Daarnaast verstrekt ze informatie over aanvullende producten en diensten en verkoopt deze.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: fungeert als aanspreekpunt voor passagiers en beantwoordt vragen van passagiers duidelijk en begrijpelijk en stemt haar antwoorden en inlichtingen af op de passagier, zodat hij de passagier juist geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden Computervaardigheden De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Relevante regels en procedures. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Commerciële vaardigheden Productkennis Rekenvaardigheid: getallen Rekenvaardigheid: meten en meetkunde Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De luchtvaartdienstverlener: toont inzicht in processen en procedures op de luchthaven en in het vliegproces en draagt de kennis begrijpelijk aan passagiers, zodat zij van alle benodigde informatie zijn voorzien.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatieverstrekking daarop kan afstemmen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De luchtvaartdienstverlener: ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer verkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.9 werkproces: Omgaan met klachten			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.		
Gewenst resultaat	De klachten van passagiers zijn geïnterpreteerd. Klachten zijn, indien mogelijk, afgehandeld of doorgegeven aan de juiste persoon.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden Computervaardigheden Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Commerciële vaardigheden Productkennis Bedrijfsrichtlijnen en procedures
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: onderzoekt wensen van passagiers en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers op te lossen, zodat passagiers zich serieus genomen voelen en de passagiers tevreden zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst passagiers met klachten door conform de procedure, zodat er op passende wijze op de klacht gereageerd kan worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: geeft indien hij de klacht niet zelf kan/mag oplossen, zelf de klacht door aan de juiste persoon, zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig en effectief presenteren onder tijdsdruk en bij klachten van passagiers, zodat een veilige situatie aan boord behouden wordt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.10 werkproces: Zorgt voor een veilige situatie			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener voorkomt en beperkt de overlast door problematische passagiers. Zij klantvriendelijk, spreekt problematische passagiers aan op gedrag en bespreekt dit met collega's. Indien nodig draagt zij passagiers over die zich niet aan de wet- en regelgeving houden aan de beveiliging van de luchthaven.		
Gewenst resultaat	Overlast door problematische passagiers is voorkomen of beperkt. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden zijn overgedragen aan de beveiliging van de luchthaven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: spreekt passagiers met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op, zodat door hen veroorzaakte overlast wordt voorkomen of beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. • Conflictbeheersing • Sociaal communicatieve vaardigheden • Safety & security voorschriften
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Grenzen stellen 	De luchtvaartdienstverlener: weet grenzen te stellen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden, blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers, zodat een veilige situatie behouden wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de beveiliging van de luchthaven, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	De luchtvaartdienstverlener: overlegt tijdig met collega's en /of leidinggevende over risicovol of ontoelaatbaar gedrag van de passagier, zodat tijdig kan worden ingegrepen.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.11 werkproces: Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij instrueert passagiers over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee.		
Gewenst resultaat	De (vlieg)veiligheid is gewaarborgd. De passagiers zijn geïnstrueerd over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Er is toegezien op de naleving van de regels door passagiers. Zij heeft wanneer de veiligheid in het geding was zelf ingegrepen of haar leidinggevende/marechaussee gewaarschuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: schat situaties correct in, ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen, en grijpt in indien dit niet het geval is, toont daarbij overwicht, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en securtiy, arbo en milieu. Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De luchtvaartdienstverlener: schakelt, indien zij onveilige situaties signaleert die ze niet zelf kan oplossen, haar leidinggevende en/of de marechaussee in, zodat de veiligheid gewaarborgd is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: volgt alle instructies en procedures voor de processen op de luchthaven nauwkeurig op handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en de (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu, zodat hierop geen afwijkingen ontstaan.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

Proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt de vlucht voor	x				x						x														
2.2	Voert veiligheidscntrole uit					x															x					
2.3	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig									x									x							
2.4	Verzorgt passagiers in het vliegtuig											x							x		x				x	
2.5	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig					x				x		x							x							
2.6	Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig		x							x									x						x	
2.7	Omgaan met klachten				x	x													x		x		x			
2.8	Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig				x	x															x		x			
2.9	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures		x			x															x					

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.1 werkproces: Bereidt de vlucht voor			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener meldt zich handmatig of via het computersysteem aan voor de vlucht. Zij neemt actief deel aan de Engels- of Nederlandstalige briefing. De luchtvaartdienstverlener beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety).		
Gewenst resultaat	De vlucht is voorbereid. De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen op efficiënte en veilige wijze uitgevoerd worden. Vragen over vlucht- en veiligheidsprocedures zijn door de luchtvaartdienstverlener correct beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	De luchtvaartdienstverlener: beslist op verantwoorde wijze of zij fit genoeg is om haar taken uit te voeren, zodat werkzaamheden efficiënt en veilig kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en security, arbo en milieu. CAML-list Computervaardigheden Flightsafety materialen en aspecten EUOPS. Security & Safety Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Mondelinge communicatie: Engels Rekenvaardigheid: verbanden Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: neemt actief deel aan de briefing en neemt hierbij nota van diverse zaken, zodat iedereen weet wat zijn/haar taken zijn en deze efficiënt uitgevoerd kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: beantwoordt vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures, zodat blijkt dat haar kennis en vaardigheden op dit gebied voldoen aan de gestelde eisen.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.2 werkproces: Voert veiligheidcontrole uit			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert voor de vlucht de veiligheid aan boord. Zij controleert de aanwezigheid en de staat van de veiligheidsmaterialen (bijvoorbeeld EHBO-materialen, brandblussers, zuurstofflessen). Zij checkt of deze aan alle emergency en safety eisen voldoen. Ook controleert zij aan de hand van de pre-flight checklist de cabine op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen en voorziening aan boord. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt zij aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De veiligheidscontrole aan boord is uitgevoerd en volgens de gestelde veiligheids- en kwaliteitseisen. De cabine is gecheckt op emergency en security en alle benodigde hulpmiddelen en voorzieningen zijn in orde. Afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden zijn aan de leidinggevende gemeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: meldt afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden op een effectieve wijze aan de leidinggevende, zodat deze verholpen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> CAML-list Eisen aan de veiligheidsuitrusting. Flightsafety materialen en aspecten Hulpmiddelen in de cabine. EUOPS. Security & Safety Punten waarop de kwaliteit van de voorraden moet worden beoordeeld. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: meten en meetkunde
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: controleert aan de hand van de pre-flight checklist of de veiligheidsuitrusting in goede staat is, ze controleert of de cabine over alle benodigde hulpmiddelen beschikt, of er voldoende voorraden zijn en/of deze van goede kwaliteit zijn, zodat de vlucht veilig kan worden aangevangen.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.3 werkproces: Begeleidt het instapproces in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. Ze is alert op bijzonderheden en handelt conform voorschriften. Zij geeft een vliegveiligheidsdemonstratie of toont deze via de screens conform de bedrijfsrichtlijnen van de luchtvaartmaatschappij en communiceert hierbij indien nodig via het Public Address System (PAS).		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn op gastvrije wijze welkom geheten en naar hun plaats verwezen. Er is een vliegveiligheidsdemonstratie gegeven of getoond. Het proces is volgens de voorschriften verlopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: wijst passagiers op duidelijke wijze hun plaatsen, zodat alle passagiers hun plaats kunnen vinden en het instapproces voorspoedig verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden Normen waaraan bagage moet voldoen. Wijze waarop handbagage veilig opgeborgen moet worden. Flightsafety procedures Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze, zodat de passagiers zich welkom voelen.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.4 werkproces: Verzorgt passagiers in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener distribueert of registreert en verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of uit de hand.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn tijdens de vlucht op klantvriendelijke wijze van producten voorzien. De voedselveiligheid is gewaarborgd. Er is op accurate en vakkundige wijze afgerekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: distribueert of verkoopt producten vanaf de trolley of uit de hand en rekent op vlotte en accurate wijze af met verschillende valuta en andere gangbare betalingsmiddelen, zodat de passagiers op efficiënte wijze van producten worden voorzien en deze accuraat en vakkundig zijn afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden heeft kennis van HACCP-richtlijnen. Trolleys op- en afbouwen. Valuta omrekenen. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Commerciële vaardigheden Productkennis Rekenvaardigheid: verhoudingen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verzorgt de passagiers op zodanige wijze dat zij zich gastvrij en klantvriendelijk behandeld voelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De luchtvaartdienstverlener: werkt volgens de HACCP-richtlijnen, zodat de voedselveiligheid aan boord van het vliegtuig gewaarborgd is.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De luchtvaartdienstverlener ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer verkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.5 werkproces: Begeleidt het uitstapproces uit het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener groet de passagiers bij uitgang van de brug. Zij verwijst transferpassagiers naar de betreffende informatiebalie. Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers. Zij draagt bijzondere passagiers over aan collega's.		
Gewenst resultaat	Het uitstapproces van de passagiers is efficiënt verlopen. Transferpassagiers zijn, binnen de mogelijkheden, bij de betreffende gate gearriveerd. Passagiers hebben hun speciale bagage teruggekregen. Bijzondere passagiers zijn overgedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: stemt met collega's af over de begeleiding van bijzondere passagiers en geeft hen belangrijke informatie over de passagiers, zodat de passagiers ook in het vervolg van de reis op adequate wijze kunnen worden begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Basiskennis van het reisticket Rekenvaardigheid: verbanden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst transferpassagiers met gevoel voor richting naar de betreffende gate of informatiebalie, zodat het overstapproces voorspoedig verloopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst bijzondere passagiers naar de informatiebalie en geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijk alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt duidelijke en relevante informatie over het uitstapproces, stemt de communicatie af op de passagiers en wekt vertrouwen bij de passagiers.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.6 werkproces: Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt, pro-actief, inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot de vlucht. Daarnaast verstrekt ze informatie over aanvullende producten en diensten en verkoopt deze.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot de vlucht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: beantwoordt vragen van passagiers duidelijk en begrijpelijk en stemt haar antwoorden en inlichtingen af op de passagier, zodat het past bij zijn behoefte, niveau en achtergrond.	<ul style="list-style-type: none"> Relevante regels en procedures. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Gesprekstechnieken Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: getallen Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatie daarop kan afstemmen.	
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze over procedures en toont expertise om de vliegveiligheid te waarborgen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De luchtvaartdienstverlener: ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer verkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig**2.7 werkproces: Omgaan met klachten**

Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.		
Gewenst resultaat	De klachten van passagiers zijn onderkend. Klachten zijn, indien mogelijk, afgehandeld of doorgegeven aan de juiste persoon.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van communicatieve vaardighedenSociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.Flightsafety proceduresSociaal communicatieve vaardighedenSafety & security voorschriftenBedrijfsrichtlijnen en procedures
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De luchtvaartdienstverlener: onderzoekt wensen van passagiers en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers op te lossen, zodat passagiers zich serieus genomen voelen en de passagiers tevreden zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De luchtvaartdienstverlener: verwijst passagiers met klachten door conform de procedure, zodat er op passende wijze op de klacht gereageerd kan worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	De luchtvaartdienstverlener: geeft indien hij de klacht of wens niet zelf kan/mag oplossen, zelf de klacht door aan de juiste persoon, zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig en effectief presenteren onder tijdsdruk en bij klachten van passagiers, zodat een veilige situatie aan boord behouden wordt.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.8 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener begeleidt bijzondere passagiers aan boord die dat nodig hebben. Zij voorkomt en beperkt de overlast aan boord door problematische passagiers. Zij schenkt extra aandacht aan passagiers die dat nodig hebben. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over aan de leidinggevende en/of medische dienst.		
Gewenst resultaat	De sfeer aan boord is veilig en rustig gebleven en er is, indien nodig, afgestemd met leidinggevende. Indien nodig is een passagier overgedragen aan een leidinggevende en/of medische dienst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens 	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt bijzondere passagiers met bijvoorbeeld vliegangst en gezondheidsproblemen, zodat zij zich gesteund voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Flightsafety procedures EHBO (luchtvaart) Conflictbeheersing Herkennen/ anticiperen op afwijkende gedrag Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij probleempassagiers, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de medische dienst, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: draagt de begeleiding van bijzondere passagiers in overleg met de leidinggevende en op correcte wijze over aan anderen, zodat de bijzondere passagiers ook in het vervolg van de reis op adequate wijze worden begeleid.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.9 werkproces: Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij ziet toe op de naleving daarvan en grijpt in als de veiligheid in gevaar is of waarschuwt haar leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De (vlieg)veiligheid is gewaarborgd. Er is toegezien op de naleving van de regels door passagiers. Zij heeft wanneer de vliegveiligheid in het geding was zelf ingegrepen of haar leidinggevende gewaarschuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: schat situaties correct in, ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen, en grijpt in indien dit niet het geval is, toont daarbij overwicht, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en securtiy, arbo en milieu. Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven. EUOPS. Security & Safety Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Sociaal communicatieve vaardigheden Firefighting
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De luchtvaartdienstverlener: schakelt, indien zij onveilige situaties signaleert die ze niet zelf kan oplossen, haar leidinggevende en/of de marechaussee in, zodat de veiligheid gewaarborgd is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: volgt alle instructies en procedures voor de processen in het vliegtuig nauwkeurig op handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en de (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu, zodat hierop geen afwijkingen ontstaan.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Drop off functionaris*

3.1 Nadere specificatie Drop off functionaris

Certificeerbare eenheid

De drop off functionaris assisteert de passagiers waar nodig bij de self check-in kiosk. Zij verwijst passagiers indien nodig naar de betreffende balie. De drop off functionaris neemt ruimbagage in en labelt en verwerkt deze. Zij checkt de handbagage op gewicht en formaat en verstrekt labels voor deze bagage. De drop off functionaris informeert of de passagier niet toegestane gevaarlijke stoffen vervoert.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Drop off functionaris

Proces-competentie-matrix Drop off functionaris

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven																										
	1.1	Verzorgt het floorwalken								X		X							X							
	1.2	Verzorgt het bagageprocess	X			X														X						
	1.3	Handelt passagiers aan de balie af																								
	1.4	Verricht controles tijdens het reisproces																								
	1.5	Informeert collega's over passagiers in																								

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in opdracht van het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL in 2006 ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier: zie voor toelichting op deze aanpassingen 'Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2008-2009' (paragraaf 2.4)

Gedurende het ontwikkelproces in 2006 en 2007 zijn de leden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL, de studierichtingcommissie Luchtvaartdienstverlening (SRC) en de door de SRC aangewezen inhoudsdeskundigen betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening bestaat uit vertegenwoordigers van Transport en Logistiek Nederland, FNV Bondgenoten, Scheepvaart en Transport College, KNV, ROC Aventus, Drenthe College, ROC van Twente, BVE Raad en ROC Amsterdam Airport.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van van de leden van de paritaire commissie, de studierichtingcommissie en van de inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- passagemedewerker (15 maart 2004);
- cabinemedewerker (15 april 2004).

De beide beroepscompetentieprofielen zijn geclusterd tot één kwalificatiedossier luchtvaartdienstverlener omdat:

- Er luchtvaartmaatschappijen zijn waar beide functies worden ingevuld door één en dezelfde functionaris.
- Het in de praktijk vaak voorkomt dat men switcht tussen beide functies.
- Wanneer de beroepsbeoefenaar alle competenties beheerst, zij een meer volwaardige beroepsbeoefenaar is.
- Het de kansen van leerlingen op de arbeidsmarkt vergroot.

Uit onderzoek bleek dat niet alleen de kerntaken en de wettelijke beroepsvereisten maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit van deze beide beroepen sterk overeenkomen.

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier luchtvaartdienstverlener 2005-2006 is onderzocht of er voldoende verwantschap bestaat tussen dit dossier en de dossiers van Kenwerk: gastheer, informatiemedewerker, receptionist en medewerker reserveringen. Uit dit onderzoek bleek dat niet alleen de kerntaken en de wettelijke beroepsvereisten maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit van deze kwalificatie onvoldoende overeenkomen om een beroepengroep te vormen.

Zie verder het eindverslag van de werkgroep gastvrijheidsberoepen dat is op te vragen bij VTL en Kenwerk.

Elke 5 jaar dient een BCP geanalyseerd te worden of het nog aansluit op de actualiteit van het beroep. In 2009 zijn de volgende BCP's onderzocht op actualiteit:

- Passagemedewerker
- Cabinemedewerking

Uit deze analyse blijkt dat de BCP Passagemedewerker nog steeds aansluit bij het beroep.

Uit de analyse is wel naar voren gekomen dat de BCP Cabinemedewerker geactualiseerd moet worden. In 2010 wordt dit verder onderzocht.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het kwalificatiedossier heeft als naam: luchtvaartdienstverlener. Deze naam geeft volgens de werkgroep en de paritaire commissie het beste weer wat de kwalificatie inhoudt. Het kwalificatiedossier heeft geen kwalificatieprofielen.

De verschillen tussen de vakvolwassen en de beginnend beroepsbeoefenaar zijn duidelijk aanwezig. De beginnend beroepsbeoefenaar zal een redelijk uitgebreid leer- en ontwikkelproces moeten doormaken voordat zij uiteindelijk als vakvolwassen 'luchtvaartdienstverlener' kan functioneren. Dit heeft vooral te maken met de grote verantwoordelijkheid die de luchtvaartdienstverlener heeft op het gebied van veiligheid. Ook in de omgang met passagiers, en zeker problematische passagiers, moet de luchtvaartdienstverlener een zeker overwicht bezitten die zich in de loop van de tijd doorontwikkelt.

De kerntaken zijn daarvoor op diverse aspecten aangepast. Ten eerste zijn de procesbeschrijvingen vanwege de duurzaamheid in meer algemene bewoordingen omgezet. Daarnaast is kritisch gekeken naar de juistheid en de volledigheid van de beschrijvingen. Op verschillende plaatsen zijn de namen van de computersystemen, formuleren en procedures genoemd. Hierbij is een afweging gemaakt tussen duidelijkheid (waar gaat het precies om) en duurzaamheid (worden deze systemen, formuleren en procedures nog lang gebruikt). Daarnaast is de kerntaak (en de bijbehorende competentie) 'het coördineren van werkzaamheden' is eruit gehaald. De luchtvaartdienstverlener coördineert en plant wel eigen werkzaamheden, maar zal pas in een later stadium sturing gaan geven aan collega's. Wel geeft de luchtvaartdienstverlener sturing aan passagiers bij het in- en uitstapproces.

Het kwalificatiedossier luchtvaartdienstverlener is een kwalificatiedossier op niveau 4. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria verantwoordelijkheid en complexiteit.

Verantwoordelijkheid:

De beschrijving die in hoofdstuk 4.1 bij rol en verantwoordelijkheid is opgenomen komt overeen met de beschrijving in het document 'Standaardtaal MBO niveaus'. Op het gebied van zelfstandig werken wijkt de luchtvaartdienstverlener af van de formulering, dat heeft te maken met het hierboven genoemde verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar.

Complexiteit:

De beschrijving die in hoofdstuk 4.1 bij complexiteit is opgenomen komt overeen met de beschrijving in het document 'Standaardtaal MBO niveaus'.

Certificeerbare eenheden:

De certificeerbare eenheid drop off functionaris is opgenomen in dit kwalificatiedossier vanwege een nieuwe functie die is ontstaan op de luchthaven als gevolg van technologische en marktontwikkelingen. In de afgelopen tijd zijn de self check-in kiosken op meerdere luchthavens ingevoerd. De nieuwe functie is ontstaan omdat de passagiers geassisteerd moeten worden bij de self check-in. Dit zal in de loop van de tijd minder worden omdat mensen meer ervaring daarin krijgen, maar er zullen altijd passagiers blijven die dit voor de eerste keer meemaken en ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is er een drop off balie ontstaan waar de passagiers hun bagage kunnen inleveren. Deze taken kunnen worden uitgevoerd door een drop off functionaris die kerntaak 1, werkproces 1.1, 1.2 en 1.12 beheerst. Door de bedrijfstak is aangegeven dat er een behoefte is aan invulling van deze functie. Er zijn nu al meerdere drop off functionarissen werkzaam op de luchthaven.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Luchtvaartdienstverlener

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartdienstverlener zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het generieke niveau 3F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke talige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Overlegt uit zichzelf met collega's, veiligheidspersoneel en marechaussee (wp. 1.5).
- Voert gesprekken met passagiers en stemt de taal en benaderingswijze op de passagiers. (meerdere werkprocessen).
- Voert klachtengesprekken (wp. 1.9, 2.7).
- Voert verkoopgesprekken (wp. 2.4).

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Luistert naar de passagier naar vragen, wensen en klachten van de passagiers (wp.1.9, 2.7).
- Luistert naar de briefing (wp. 2.1).

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Spreken is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Informeert de passagier over het verloop van het reisproces op duidelijke en correcte wijze, waarbij hij de taal en benaderingswijze op de passagiers afstemt. (wp 1.8, 2.6).
- Geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies op het gebied van vlucht en veiligheidsprocedures (wp 1.11, 2.9).
- Spreekt problematische passagiers aan op gedrag en bespreekt dit met collega's (wp.2.7).
- Verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze (wp. 2.3).
- Meldt onregelmatigheden, afwijkingen aan de leidinggevende (wp. 1.3, 2.2).

De keuze voor 3F in deelgebied Lezen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Leest en begrijpt vlucht en veiligheidsprocedures (wp.1.11, 2.1, 2.9).
- Controleert de reisdocumenten (wp. 1.4).

De keuze voor 3F in deelgebied Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Registreert de verkochte producten en de omzet (wp. 2.4).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartdienstverlener zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Het generieke niveau 3F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke reken/wiskundige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor niveau 3F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het uitrekenen van prijsconsequenties bij upgrade verzoeken (wp 1.4).
- Het uitrekenen van afstanden om de vragen van passagiers te beantwoorden (wp 1.9, 2.6).
- Het afrekenen van producten (wp 2.4).

De keuze voor niveau 3F in deelgebied Verhouding is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het rekenen met verschillende meetwaardes tijdzones, afstanden, temperaturen om de vragen van passagiers te beantwoorden (wp 1.9, 2.6).
- Het rekenen met verschillende valuta (wp 2.4).

De keuze voor niveau 3F in deelgebied Meet & meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het vinden en uitleggen van de weg aan passagiers binnen de luchthaven (wp 1.1, 1.3, 1.7, 1.8, 1.9).
- Het indelen van handbagage, het indelen van een trolley (wp 2.3).

De keuze voor niveau 3F in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het lezen van het dienstrooster en daarbij rekening houden met tijdsverschillen (wp 2.1).

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartdienstverlener zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B2
- Spreken: B2
- Schrijven: B1

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartdienstverlener zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

2.5 Discussiepunten

Migratieproces:

De migratie van het dossier naar het nieuwe format leidde tot tot regelmatig overleg tussen ontwikkelaar en inhoudsdeskundige(n), vooral over de keuze van competenties en het formuleren van de prestatie-indicatoren. De betrokken partijen hebben geconstateerd dat het beroep van de luchtvaartdienstverlener in het nieuwe format beter en meer herkenbaar is weer te geven dan in het eerdere format. Dit komt de kwaliteit van het dossier ten goede.

In de bijeenkomsten van de studierichtingcommissie zijn de volgende discussiepunten aan de orde gekomen:

Herkenbaarheid inhoud dossier:

Er is veel gesproken over de indeling van de kerntaken. Uiteindelijk is er unaniem gekozen voor de huidige indeling in twee kerntaken. Deze kerntaken zijn volgens de betrokkenen de meest realistische afspiegeling van de indeling van de werkzaamheden in de praktijk.

Bij de kerntaken is sprake van enige overlap als men kijkt naar de werkprocessen. Deze overlap is echter ontstaan omdat de desbetreffende werkprocessen bij beide kerntaken kunnen voorkomen. Dit ligt deels in het feit dat de taken van de passagemedewerker en de cabinemedewerker steeds meer in elkaar gaan overlopen. Voor de overlap is dus bewust gekozen.

Met betrekking tot de werkprocessen is er vanuit COLO feedback geweest die betrekking had op 'geneste' werkprocessen. Vooral waar het ging om 'inlichtingen geven' en het 'zorgdragen voor veiligheid' was dit het geval. In eerste instantie was er bewust gekozen voor het steeds laten terugkomen van deze twee onderwerpen, omdat deze binnen het beroep belangrijk zijn en ook moeilijk te scheiden van de inhoud van de betreffende werkprocessen. In een later stadium is er, om redenen van eenduidigheid en overzichtelijkheid, toch voor gekozen om 'inlichtingen geven' en 'veiligheid' als individuele werkprocessen op te nemen. Dit betekent echter niet dat zij geïsoleerd zullen voorkomen. Binnen elke werkproces spelen beide processen een rol.

Keuze van competenties:

Bij de keuze van de competenties is de selectie gemaakt op basis van wat van toepassing is. In eerdere conceptversies van het dossier was sprake van een grotere hoeveelheid geselecteerde competenties. Vanwege de uitvoerbaarheid op scholen zijn deze competenties zijn in overleg met de betrokkenen teruggebracht tot de essentiële competenties.

Kolom vakkennis en vakvaardigheden:

In deze kolom zijn de kennis en de vaardigheden die voorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van het desbetreffende werkproces opgenomen, zodat de scholen dit bij het vormgeven van het onderwijs als input kunnen gebruiken.

VMBO en HBO:

Er is op dit moment geen overleg met VMBO en HBO, omdat dit een specifieke opleiding betreft waarvoor geen vooropleiding en vervolgopleiding zijn.

Moderne vreemde talen:

Het taalprofiel van de luchtvaartdienstverlener is opgesteld op basis van een analyse van de werkgroep. Het referentiedocument 'Talen in de kwalificatiestructuur' heeft als uitgangspunt gediend bij de discussie over het Nederlands en de moderne vreemde talen binnen de werkgroep en de paritaire commissie. De taalniveaus van de moderne en vreemde talen zijn uitgebreid besproken en afgewogen in de werkgroep en de paritaire commissie, waarna het taalniveau is vastgesteld. De luchtvaartdienstverlener heeft te maken met een zeer gevarieerde samenstelling van de passagierspopulatie. De luchtvaartdienstverlener spreekt daarom vloeiend twee Europese talen op hoog niveau. De onderwijsvertegenwoordiging van de werkgroep en paritaire commissie onderschrijft deze niveau vaststelling.

In dit kwalificatiedossier zijn het taal- en rekenniveau gebaseerd op het raamwerk Meijerink.

Taal- en rekenen/wiskunde niveau certificeerbare eenheid drop-off functionaris:

Voor de certificeerbare eenheid gelden andere eisen voor het de moderne vreemde talen. Met betrekking tot moderne vreemde talen is alleen Engels vereist op niveau B1, voor alle categorieën. Een tweede en een derde moderne vreemde taal is hier niet van toepassing.

Verbetering kwalificatiedossier naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek:

In de ontwikkelagenda van 2008-2009 is het onderzoek naar klanttevredenheid van de gebruikers van de kwalificatiestructuur opgenomen. In overleg met de paritaire commissie heeft dit onderzoek plaatsgevonden in het

4e kwartaal van 2008. De resultaten daarvan zullen eventueel aangevuld met nader onderzoek worden verwerkt in een aanpassing van het dossier in 2009 en in het bijzonder het aanscherpen van de prestatie-indicatoren.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier is aangepast op de werkzaamheden van de Arrival Services. Dit betekent dat met name de werkprocessen van kerntaak 1 algemener zijn omschreven, zodat deze breder toepasbaar zijn. De serviceverlening, professionele uitstraling en het commercieel handelen van de luchtvaartdienstverlener zijn aspecten die in de werkzaamheden en competentiekeuze zijn geborgd. Voor de precieze wijzigingen in competenties, kunt u bij VTL het wijzigingsdocument opvragen.

De referentieniveaus voor Nederlands en rekenen zijn geformuleerd volgens het referentiekader van Meijerink. De beroepsniveaus voor Nederlands en rekenen zijn verplaatst en geconcretiseerd in deel C. Een toelichting op de niveaus is te vinden in deel D. Het complete taal-en rekenprofiel is op te vragen bij VTL.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in MBO	Ondersteunen van de werkgroep bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van scholen die deelnemen aan een experiment. Toetsen of het dossier uitvoerbaar is.	VTL in samenwerking met scholen	Vanaf heden tot en met schooljaar 2011-2010, daarna wordt overlegd welke vorm van begeleiding verder gewenst is.
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur.	VTL in samenwerking met onderzoeksbureau	Najaar 2011 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/vernieuwd.	Paritaire commissie/VTL	Wanneer noodzakelijk
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op VMBO en HBO	Afstemmen met HBO	Paritaire commissie/VTL	In 2011 zal dit punt worden aangepakt door de Studierichtings commissie LVD
Onderhoud Beroepscompetentieprofiel : - BCP Cabinemedewerker	onderzoek naar wijzigingen in het beroep en wijzigen BCP	Sociale partners, VTL en branche	voor cohort 2012-2013

In de bovenstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.